

УДК 614+159.177.2-46

КОМУНІКАЦІЯ І ВЛАДА В ДІЯЛЬНОСТІ СТАРШОЇ ТА ГОЛОВНОЇ МЕДСЕСТЕР

О. Н. Литвинова, М. О. Хуторянська, Н. І. Макарова

*ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет
імені І. Я. Горбачевського МОЗ України»
ННІ медсестринства*

У статті містяться основні моменти владних повноважень в діяльності головних та старших медичних сестер.

COMMUNICATION AND POWER IN BUSINESS SENIOR AND CHIEF NURSE

O. N. Lytvynova, M. O. Khutoryanska, N. I. Makarova

*SHEI «Ternopil State Medical University by I. Ya. Horbachevsky of MPH of Ukraine»
Educational and Scientific Institute of Nursing*

This article contains the highlights of powers in chief (senior) nurses.

Вступ. Будь-який колектив, у тому числі і медичних працівників, складається з окремих особистостей із найрізноманітнішими комбінаціями психологічних типів, які між собою перебувають у постійному контакті. Основна форма таких контактів – це спілкування. Ще Стендаль сказав: «Вміння вести розмову – це талант». Невміння вести ділову розмову – це серйозний недолік у підготовці керівника системи охорони здоров'я. Сучасна риторика, психологія, естетика та етика розробляють певний набір правил загальної, абстрактної розмови, тобто визначеного набору цілеспрямовано підібраних слів. Знання принципів комунікації і побудова мотиваційних чинників – вагомі чинники в успішній діяльності керівника будь-якого рівня.

Основна частина. Комунікаційна функція зосереджена навколо забезпечення горизонтальних та вертикальних взаємозв'язків всередині організації та зовнішнім оточенням. Успішність взаєморозуміння при спілкуванні передбачає певні умови, які можемо назвати критеріями ефективності комунікації [1]:

1. Здатність сприяти збереженню та розвитку ділових стосунків, особистісної цілісності учасників.

2. Сприяння досягненню цілей учасників спілкування.

3. Зміна поведінки партнерів (діє на досягнення спільних цілей).

4. Передача та прийняття змісту повідомлення (інформація має бути чітко переданою, отримувач повідомлення має правильно його зрозуміти та інтерпретувати).

Відомо, що людина сприймає у повідомленні близько 30 % інформації. Щоб бути сприйнятим на 100 %, рекомендується повторити повідомлення тричі. Існує т. з. правило 3-х: Повідомлення – Посилення – Повторення [2]:

1. Повідомити те, що ми збираємося сказати.

2. Сказати те, що ми маємо сказати.

3. Повторити те, що було сказано.

При виконанні останньої позиції потрібно переформулювати інформацію з метою «маскування» повторів.

Комунікація – це складний процес, який характерний проходженням певних етапів та стадій, знання яких дозволить ефективніше керувати даним процесом.

Комунікація з точки зору керівника має як внутрішньоорганізаційне, так і зовнішньоорганізаційне (міжорганізаційне) значення. Остання має

© О. Н. Литвинова, М. О. Хуторянська, Н. І. Макарова, 2013

місце між організаціями охорони здоров'я та їх клієнтами. На жаль, процес комунікації не завжди завершується повним взаєморозумінням, оскільки існує занадто багато перешкод як у навколишньому середовищі, так і особистих на шляху до ефективної комунікації.

Комунікаційний шум з позицій теорії інформації – це будь-який вплив на процес комунікації, який викривляє зміст інформації [1–3].

Шум певною мірою існує завжди (звукові помилки у вимові, наявність сильнішого паралельного сигналу, викривлення в лініях зв'язку, додавання «своїї інформації» на кожному етапі тощо) і потрібно мати на увазі, що на всіх етапах процесу комунікації відбувається певне викривлення інформації. Визнання того, що люди вибірково

сприймають інформацію, піддаються страху і схильні до ревностів, є першим кроком до подолання чи принаймі зменшення цих перешкод. Емпатія до тих, кому адресоване повідомлення, може бути найвірнішою гарантією того, що воно буде сприйняте відповідно до намірів адресата.

Комунікація – згори донизу, знизу догори, горизонтальна та діагональна – може утворювати структуру, що називається комунікаційною мережею.

Комунікаційна мережа – це система центрів прийняття рішень, об'єднаних між собою каналами комунікації.

На сьогодні відомо п'ять найпоширеніших комунікаційних мереж: ланцюгова, Y-подібна, кільцева, кругова, багатоканальна (рис.).

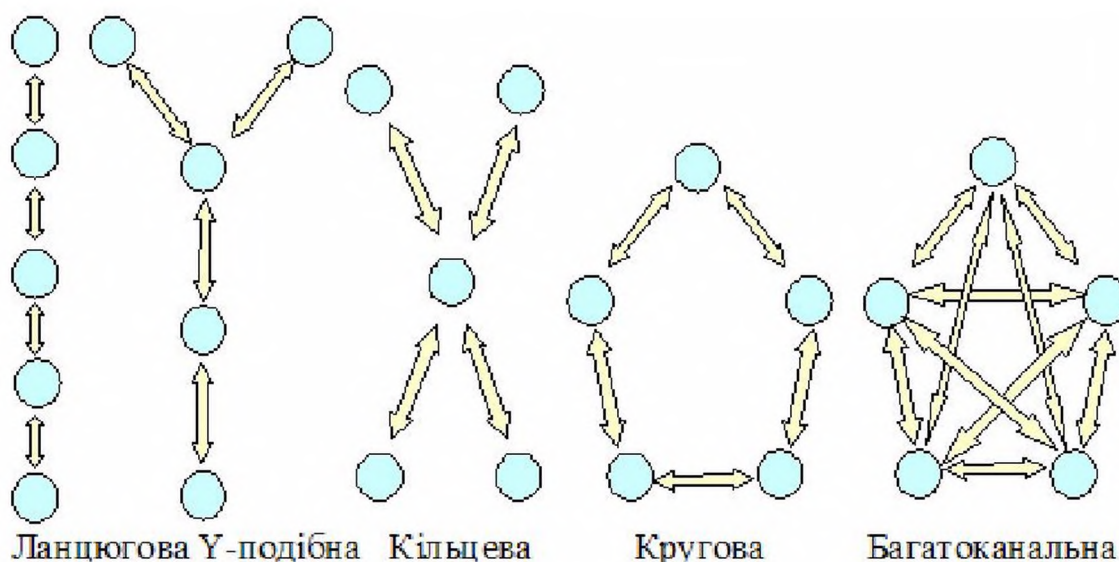


Рис. Комунікаційні мережі (Rakich, Lngest, Darr).

Ланцюгова – це стандартний формат для спілкування згори донизу та знизу догори, що проходять відповідно до розділу повноважень посадових осіб. Наприклад, штатна медсестра підлегла старшій медсестрі відділення, яка підпорядкована головній медсестрі лікарні, котра підпорядкована головному лікареві, котрий підлеглий начальникові управління охорони здоров'я і т. д.

Y-подібна схема (перевернута основою догори) показує, що двоє людей підпорядковані начальнику, який, в свою чергу, підпорядкований двом іншим. Наприклад, двоє аптекарів підпорядковані завідувачеві аптекою, котрий підпорядкований начальнику аптечного управління і т. д.

У кільцевій схемі показано ситуацію, коли четверо підлеглих підпорядковані одному начальни-

кові. Між цими підлеглими не відбувається жодної взаємодії, і вся комунікація проходить через керівника, який знаходиться у центрі кола. Така схема в організаціях охорони здоров'я зустрічається рідко, хоча елементи її можна спостерігати в ситуаціях, коли чотири завідувачі відділеннями підпорядковані головному лікареві, якщо вони мало взаємодіють між собою.

Кругова система дозволяє зацікавленим сторонам процесу комунікації у мережі безпосередньо спілкуватися лише з двома іншими, але, оскільки кожен спілкується з іншим учасником комунікації у мережі, звідси випливає, що всі спілкуються з усіма і немає центральної влади чи лідера.

Багатоканальна мережа – це кільцева схема, за винятком того, що кожен член організації може

спілкуватись безпосередньо з будь-яким учасником мережі.

Наступна управлінська функція — це функція експлуатації та забезпечення життєздатності системи мають відношення як до фізичної, так і до людської інфраструктури організації. Вони включають фінансове забезпечення та експлуатацію потужностей, а також професійний ріст та розвиток персоналу. Сьогодні, в час реформування системи охорони здоров'я до функції експлуатації та забезпечення життєздатності системи висувуються все більші вимоги.

Індикатором живучості системи є адаптаційна функція управління. При використанні інформації, одержаної при налагодженні комунікацій і знань про виробничу потужність організації та про системи матеріально-технічного забезпечення, функція адаптації чи пристосування допомагає організації передбачати зміни та пристосовуватись до них. Сюди може входити необхідність розробки нових програм та послуг, зміни в структурі організації чи внесення суттєвих змін у стратегію організації. Функція адаптації також підкреслює здатність організації до новаторства та оновлення шляхом активного внесення змін у своє середовище, що в час реформ є однією з найнеобхідніших властивостей.

Власне управління — це сумарна функція, яка об'єднує всі інші функції в системі управління. Цю функцію можна розглядати, як центральний процесор, який організовує, направляє та наглядає за виконанням всіх інших функцій. В більшості організацій охорони здоров'я вона представлена командою керівників вищої ланки та керівниками середньої ланки, які обіймають ключові посади — сюди і належать головні та старші медсестри.

Влада є окремою функцією управління, яка забезпечується певними повноваженнями керівних осіб. Це функція, яка забезпечує певні можливості та відповідальність керівництва організації за свої дії і допомагає керівництву вибрати основний стратегічний напрямок діяльності організації, дає владу над людьми, владу маніпулювати людьми.

Саме відповідальність за свої дії керівника і лежить в основі тези, що «Влада від Бога».

Влада є надзвичайно небезпечна і відповідальна. У світі, де матеріальне первинне, а Бог — поняття досить умовне або відсутнє, такі можливості призводять до невтримної зверхності керівництва і до тієї «зіркової хвороби», яка ще нікого до нічого доброго не доводила. У світі, де в основі є Бог, ці ж можливості приводять до великої відповідальності: ти керуєш людиною і вона робить те, що ти їй наказуєш, відповідно, ти несеш відповідальність перед Богом не лише за свої, а й за вчинки інших людей, які вчинені за твоєю вказівкою. Кожен керівник, хоче він цього чи ні, але є прикладом для своїх підлеглих, і це ставить перед ним додаткові вимоги і покладає на нього додаткову відповідальність.

Кожен керівник, незалежно від рівня і сфери діяльності знаходиться під певним тиском: обставин, верхнього керівництва, підлеглих, інтересів власної сім'ї тощо. Знаходити достойний вихід із даних ситуацій, зберігаючи гідність, не зашкоджуючи іншим і приносячи користь загальній справі — це велике мистецтво, яке можуть досягнути керівники лише за умови плекання у собі ряду чеснот. Біблія вчить, що чим вище піднімається людина по службовій драбині, тим більше повинна служити іншим. Ісус сказав своїм учням: «...хто великим із вас хоче бути, — хай буде слугою він вам. А хто з вас бути першим бажає, — нехай буде він вам за раба» (Мт. 20, 26–27).

Висновки. Авторитарна влада породжує незадоволення і спротив підлеглих, що призводить до нездорового психологічного клімату та низької продуктивності праці.

Навпаки ж, якщо керівник використовує владу на користь підлеглих, якщо допомагатиме їм та підтримуватиме їх у їхній праці, то вони із відданістю і радістю виконуватимуть свою роботу. «Якщо ти сьогодні будеш рабом цьому народові і будеш служити їм, і відповіси їм, і говоритимеш їм добрі слова, то вони будуть тобі рабами по всі дні» (1 Цар. 12,7).

ЛІТЕРАТУРА

1. Моральне Богослов'я Католицької Церкви ; авторизований переклад з французької Архієпископа Кир В. Стернюка. — Львів : «Стрім», 1996. — Т. 1. — 129 с.
2. Паренте П. Богослов'я Христа ; переклад з італійської змінений і допрацьований Мирослава Івана Кар-

динала Любачівського. — Львів : «Стрім», 1995. — Т. 1. — 141 с.

3. Веряскин О. В. Самоуправление — в обществе, жизни, бизнесе. — Москва, 1999. — 124 с.